

**PENGARUH AKSESIBILITAS, NILAI PELANGGAN, DAN FASILITAS
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA DYANDRA CONVENTION
CENTER SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Nama : Zulfa Firdha Roslani

NIM : 01213166

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAREOTAMA – SURABAYA
2016**

**PENGARUH AKSESIBILITAS, NILAI PELANGGAN, DAN FASILITAS
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA DYANDRA
CONVENTION CENTER SURABAYA**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Derajat Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh:
Zulfa Firdha Roslani
01213166

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN - FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA
2016**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Zulfa Firdha Roslani
NIM : 01213166
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

Pengaruh Aksesibilitas, Nilai Pelanggan, dan Fasilitas dengan Kepuasan

Pelanggan pada Dyandra Convention Center Surabaya

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakann bilamana diperlukan.

Surabaya, 11 Agustus 2016

Pembuat Pernyataan,

Materei Rp.6000,-

Zulfa Firdha Roslani
NIM: 01213166

PERSETUJUAN SKRIPSI

Pengaruh Aksesibilitas, Nilai Pelanggan, dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan pada Dyandra Convention Center Surabaya

DIAJUKAN OLEH:

Zulfa Firdha Roslani

01213166

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,

(Dr. Reswanda T. Ade, S.Pi., M.M.)

TANGGAL.....

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,

(I Gede Arimbawa., S.E., M.M.)

TANGGAL.....

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI SABTU , TANGGAL 06 AGUSTUS 2016

Judul Skripsi : Pengaruh Hubungan Aksesibilitas, Nilai Pelanggan, dan Fasilitas
dengan Kepuasan Pelanggan pada Dyandra Convention Center Surabaya

Disusun Oleh : Zulfa Firdha Roslani
NIM : 01213166
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. Dr. Wahyudiono, S.E., M.M.
2. Dr. Reswanda T. Ade, S.Pi., M.M.
3. Agus Sukoco, S.T., M.M.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfa Firdha Roslani
NIM : 01213166
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Aksesibilitas, Nilai Pelanggan, dan Fasilitas dengan Kepuasan

Pelanggan pada Dyandra Convention Center Surabaya

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 11 Agustus 2016
Yang menyatakan

Meteri Rp.6000

(Zulfa Firdha Roslani)
01213166

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : Pengaruh Hubungan Aksesibilitas, Nilai Pelanggan, dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan pada Dyandra Convention Center Surabaya. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama. Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reswanda T. Ade, S.Pi., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Bapak I Gede Arimbawa., S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen
3. . Bapak Dr. Wahyudiono, S.E., M.M. selaku dosen penguji 1 (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.
4. Bapak Agus Sukoco, S.T., M.M. selaku dosen penguji 2 (dua) yang juga banyak membantu memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi
5. Bapak/Ibu dosen, staf, karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya, yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
6. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, serta Penulis berharap semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Surabaya, 11 Agustus 2016

Penulis

ABSTRAK

Pengaruh Aksesibilitas, Nilai Pelanggan, dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan pada Dyandra Convention Center Surabaya

Oleh:

Zulfa Firdha Roslani

Dosen Pembimbing:

Reswanda T. Ade., S.E., M.M., Dr.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh aksesibilitas, nilai pelanggan, dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan pada Dyandra Convention Center Surabaya. Pengaruh terhadap aksesibilitas, nilai pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian korelasi, menggunakan metode survei dengan teknik tes dan pengukuran populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Dyandra Convention Center Surabaya berjumlah 31 orang. Data dianalisis dengan rumus korelasi product moment. Sebelumnya data dianalisis perlu diadakan pengujian persyaratan analisis data yaitu uji validitas dan uji realibilitas. uji validitas dihitung dengan menghitung korelasi antar skor tiap butir pernyataan dengan total skor atau disebut uji Korelasi Pearson (*Pearson Correlation*) dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 0,05. Realibilitas diukur dengan menggunakan Cronbach Alpha. Variabel dikatakan reliable jika setiap pertanyaan memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Ghozali, 2009:46). Maka hasil penelitian yang diperoleh adalah hubungan antara aksesibilitas dengan kepuasan pelanggan $r = 0.370$ dan $p = 0.041$. hubungan antara nilai pelanggan dengan kepuasan pelanggan $r = 0.817$ dan $p = 0.000$. hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pelanggan $r = 0.838$ dan $p = 0.000$

Kata kunci: *Dyandra Convention Center Surabaya, Aksesibilitas, Nilai Pelanggan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.*

ABSTRACT

Influence of Accessibility, Customer Value and Customer Satisfaction Facility with
Dyandra Convention Center Surabaya

By:
Zulfa Firdha Roslani

Advisor Lecturer:
Reswanda T. Ade., S.E., M.M., Dr.

This research aims to determine the effect of accessibility, customer value, and customer satisfaction at the facility with Dyandra Convention Center Surabaya. Effect on accessibility, customer value is done by using quantitative research methods. This research is a correlation study, using survey methods with technical tests and measurements of the population in this study is that consumers Dyandra Convention Center Surabaya numbered 31 people. Data were analyzed by product moment correlation formula. Previous data is analyzed there should be testing of the data analysis requirements that test the validity and reliability test. validity test is calculated by calculating the correlation between the score of each item statement with a total score or so-called test of Pearson (Pearson Correlation) with an error tolerance level of 0.05. Reliability was measured using Cronbach Alpha. The variable is said to be reliable if each question provide Cronbach Alpha values > 0.60 (Ghozali, 2009: 46). The results obtained are the relationship between accessibility and customer satisfaction $r = 0.370$ and $p = 0.041$. the relationship between customer value and customer satisfaction $r = 0.817$ and $p = 0.000$. the relationship between the facility and customer satisfaction $r = 0.838$ and $p = 0.000$

Keywords: Dyandra Convention Center Surabaya, accessibility, customer value, amenities, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN ABSTRAK.....	viii
HALAMAN ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Rerangka Teori	15
2.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.2 Aksesibilitas	18
2.2.3 Nilai Pelanggan.....	22
2.2.4 Fasilitas	26
2.2.2 Hubungan Antar Variabel	27
2.3 Kerangka Konsep Penelitian	29
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data.....	31
3.3.1 Jenis Data	31
3.3.2 Sumber Data	31
3.3.3 Teknik Pengambilan Data	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional.....	33
3.4.1 Identifikasi Variabel	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5 Desain Instrumen Penelitian.....	34
3.6 Uji Validitas & Uji Reliabilitas	35

3.6.1	Uji Validitas	35
3.6.2	Uji Realibilitas	36
	3.7 Teknik Analisa Data	36
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
	4.1 Deskripsi Operasional	38
4.1.1	Identitas Perusahaan	38
4.1.2	Sejarah Dyandra	39
	Convention Center	39
4.1.3	Produk dan Jasa yang	40
	Ditawarkan	40
4.1.4	Struktur Organisasi	42
	Perusahaan	42
4.2.1	4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	43
	Analisis Deskriptif	43
4.2.2	Karakteristik Responden	43
	Analisis Deskriptif Jawaban	44
	Responden	44
	4.3 Analisa data dan Pengujian Hipotesis	49
4.3.1	Pengujian Hipotesis	49
4.3.2	Analisis Data	51
	4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.4.1	Hubungan Aksesibilitas	55
	dengan Kepuasan Pelanggan	55
4.4.2	Hubungan Nilai Pelanggan	57
	dengan Kepuasan Pelanggan	57
4.4.3	Hubungan Fasilitas dengan	58
	Kepuasan Pelanggan	58
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN		
	5.1 Kesimpulan	60
	5.2 Saran	61
	DAFTAR PUSTAKA	62
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	63
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Hasil Survey Awal	5
Tabel 1.2: Hasil Rekapitulasi Ketidakpuasan Konsumen.....	5
Tabel 2.1: Hambatan aksesibilitas terhadap transportasi.....	20
Tabel 2.2: Kriteria pengukuran aksesibilitas yang ideal	21
Tabel 3.1: Desain instrumen penelitian.....	34
Tabel 3.2: Klasifikasi koefisien korelasi	37
Tabel 4.1: Deskripsi usia responden.....	43
Tabel 4.2: Deskripsi jenis kelamin responden.....	44
Tabel 4.3: Hasil penelitian rata-rata variabel aksesibilitas (X_1).....	45
Tabel 4.4: Hasil Tanggapan responden terhadap variabel nilai pelanggan (X_2).....	46
Tabel 4.5: Hasil Tanggapan responden terhadap variabel fasilitas (X_3).....	47
Tabel 4.6: Hasil Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan(Y)	48
Tabel 4.7: Uji Validitas.....	49
Tabel 4.8: Uji Reabilitas.....	50
Tabel 4.9: Hasil uji korelasi pearson	52
Tabel 4.10: Hasil uji korelasi pearson	53
Tabel 4.11: Hasil uji korelasi pearson.....	54
Tabel 4.12: Koefisien korelasi & koefisien determinasi.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pikiran.....	29
Gambar 4.1: Dyandra Convention Center Surabaya.....	38
Gambar 4.2: Struktur Organisasi.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesiner.....	52
Lampiran 2 Data penelitian.....	53
Lampiran 3 Statistik deskriptif.....	54
Lampiran 4 Uji validitas.....	55
Lampiran 5 Uji reabilitas.....	56
Lampiran 6 Uji korelasi pearson	57



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diambil, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aksesibilitas mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan pada Dyandra Convention Center Surabaya. Didukung dengan akses jalan yang mudah untuk mencapai Dyandra Convention Center, area parkir dan *drop off* penumpang yang memadai, tarif parkir kendaraan yang sesuai dan menyediakan tempat menunggu disekitar area parkir dan *drop off*.
2. Nilai Pelanggan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan pada Dyandra Convention Center Surabaya. Ditandai dengan menawarkan pengalaman menggunakan multifunction hall yang berbeda, menawarkan harga yang sesuai dengan fasilitas yang diberikan dan menyediakan contact pada website, sosial media untuk memudahkan pelanggan mendapatkan informasi.
3. Fasilitas mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan pada Dyandra Convention Center Surabaya. Didukung dengan merancang ballroomnya dengan interior dan arsitektur yang mewah, menyediakan peralatan untuk pertemuan dan resepsi

pernikahan dengan baik, menyediakan peralatan untuk pertemuan dan resepsi pernikahan dengan baik dan menyediakan tata cahaya baik untuk kebutuhan pertemuan dan resepsi pernikahan.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian ini dijadikan bahan masukan atau pertimbangan oleh Dyandra Convention Center Surabaya khususnya dalam faktor Aksesibilitas, Nilai Pelanggan, dan Fasilitas yang dimana hal faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sendiri.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan obyek lainnya atau juga dapat menggunakan obyek lebih dari satu agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan lebih luas, serta dapat menggunakan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

